



Conditions de prestations

Prestations Visites/Promenades

Article 1 : Préambule

Les présentes conditions générales de prestations s'appliquent de façon exclusive entre la société **Aurore Petsitter**, représentée légalement par BIZEAU Aurore, 7 rue de la gare 28630 Berchères Les Pierres, SIREN 83 676 041 RM 28 et toute personne commandant une prestation (ci-après " le client "). Tout personne peut prendre connaissance des conditions générales de prestations sur demande auprès d'**Aurore Petsitter**. Le fait de passer commande auprès d'**Aurore Petsitter** implique l'adhésion entière et sans réserve de la part du client à ces conditions générales de prestations.

Ces conditions générales de prestations pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

Article 2 : Déroulement d'une prestation

Les animaux concernés

Les animaux domestiques (tout animaux domestiques, petits animaux de ferme) peuvent faire l'objet des prestations décrites ci-après.

Ne sont pas concernés : animaux sauvages.

2.1 La Pré-visite

Une pré-visite est indispensable à tout premier contact. Elle est organisée au domicile du client en présence des animaux concernés par la prestation souhaitée. Elle permet de présenter **Aurore Petsitter** au client, de mieux cibler ses besoins, de remplir une fiche d'informations reprenant les caractéristiques de son animal et ses consignes, de présenter les conditions générales d'**Aurore Petsitter**. Cette pré-visite est également l'occasion de prévoir la remise et la restitution des clés du client dans le cadre de la prestation. Tous ces éléments sont mis en place pour assurer le bon déroulement de la prestation.

Un premier lien avec l'animal est créé pendant cette pré-visite.

2.2 La Remise et la restitution des clés

Plusieurs solutions sont envisageables :

Le client peut remettre ses clés ou un double à **Aurore Petsitter** lors de la pré-visite ou lors de la prestation elle-même. Aucun frais supplémentaire lié à un nouveau déplacement pour les récupérer ne sera alors à prévoir.

Le client peut également laisser ses clés à son gardien ou un voisin de confiance averti des heures de passage d'**Aurore Petsitter** qui les lui remettra lors de la prestation selon ses consignes. Pas de frais supplémentaire.

Vous pouvez aussi fixer un rendez-vous avant la prestation. Dans ce cas, **Aurore Petsitter** pourra facturer en sus le déplacement.

Au moment de la remise des clés, le client devra mentionner à **Aurore Petsitter** les précautions à prendre, comme une alarme, des animaux en liberté chez lui pouvant s'enfuir, etc.

La restitution des clés se fait à la fin de la prestation selon des modalités à définir de concert.

2.3 La prestation

Plusieurs types de prestations sont possibles.

Les visites à domicile/travail consistent en priorité à répondre aux besoins de l'animal et au respect de son bien-être : nourriture et hygiène. Elles sont aussi l'occasion d'apporter de la compagnie à l'animal, de le cajoler, de le brosser et de le divertir. Elles se font au domicile du client et ont une durée de trente minutes à une heure en fonction du souhait du client.

Les promenades d'hygiène sont d'environ 30 minutes. Elles se déroulent autour du domicile ou du travail du client et ne pourront en aucun cas obliger **Aurore Petsitter** à transporter l'animal sauf cas à définir.

Les promenades de détente ou sportives sont de trois-quarts d'heure à une heure selon les races, leur santé et les consignes du client. Elles pourront obliger **Aurore Petsitter** à s'éloigner du domicile ou à devoir faire un trajet en voiture si les alentours ne permettent pas cette prestation. Ainsi, des frais supplémentaires pourront s'appliquer (indemnités de déplacements, prestation plus longues ...).

Les balades *Canicopains* sont des sorties de 2 heures, trajet inclus, avec plusieurs chiens pour se défouler et jouer avec les copains. Cette prestation amènera souvent **Aurore Petsitter** à transporter les chiens afin de les emmener dans un lieu adapté à ces moments.

Pour les visites à domicile/travail, comme pour les promenades, une fiche de suivi est remplie à chaque passage, mentionnant l'heure d'arrivée et de départ ainsi que toutes les observations concernant le déroulement de la prestation et l'état de l'animal si nécessaire.

Pour la sécurité de l'animal et d'autrui, les promenades sont effectuées en laisse ou en longe.

Le Conseil : **Aurore Petsitter** propose une séance de 30 à 45 minutes pour prendre connaissance de tous les éléments nécessaires pour répondre à la demande. Un questionnaire pourra servir de base. Ensuite une proposition détaillée écrite ou un entretien sera proposé au client pour répondre à sa demande. Dans le cadre d'un accompagnement sur du moyen ou long terme, un forfait pourra être proposé. Celui-ci pourra se faire par téléphone et quelques déplacements pourront être prévus également. Aucun partenariat entre un magasin animalier et **Aurore Petsitter** n'est signé. **Aurore Petsitter** reste donc indépendant de toute marque ou enseigne animalière et ne prodiguera que des conseils dans l'intérêt de son client.

2.4 Les devoirs et obligations

Les animaux doivent être à jour de leurs vaccins et antiparasitaires. Leur carnet de santé est confié à **Aurore Petsitter** lors de la prestation. Ils doivent être pucés ou tatoués. Si tel n'est pas le cas, **Aurore Petsitter** se réserve le droit de refuser la prestation et décline toute responsabilité en cas de fuite ou de perte suite aux difficultés pour le retrouver liées à son manque d'identification.

Concernant les chiens de 1ère et 2e catégorie, étant donné qu'ils sont soumis à une réglementation particulière, **Aurore Petsitter** se voit dans l'obligation de vérifier que le client est bien le propriétaire et qu'il est en règle. Si tel n'est pas le cas, **Aurore Petsitter** refusera la prestation.

Aurore Petsitter se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un animal s'il est agressif, trop craintif ou s'il présente des dysfonctionnements comportementaux. Elle pourra alors orienter le propriétaire de l'animal vers d'autres professionnels.

En cas d'urgence ou de maladie pendant sa prestation, **Aurore Petsitter** s'engage à en informer immédiatement le client et de consulter soit son vétérinaire habituel, soit le vétérinaire de garde au plus vite.

Si le client n'est pas joignable, celui-ci s'engage à autoriser **Aurore Petsitter** à prendre les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable.

Le client s'engage à rembourser l'intégralité des frais de vétérinaire et autres frais supplémentaires à **Aurore Petsitter** sous présentations de pièces justificatives.

Si le client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soin à **Aurore Petsitter**.

Aurore Petsitter se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds.

Aurore Petsitter n'est en aucun cas habilitée à pratiquer des actes de médecine vétérinaire sur l'animal. Seuls des soins d'entretien, d'hygiène et le suivi d'un traitement prescrit par le vétérinaire sont proposés sous réserve de l'acceptation du vétérinaire traitant.

Si l'absence du client est prolongée et qu'**Aurore Petsitter** en est averti, elle prendra toutes les dispositions nécessaires pour les besoins de l'animal. Un complément de facture correspondant à ce prolongement de prestation sera à régler.

Si **Aurore Petsitter** n'est pas prévenu 48 heures avant, une majoration de 20 % du tarif journalier sera à payer par jour supplémentaire.

Dans le cas où l'animal serait non repris à la date prévue au contrat et que le client reste injoignable sous 48 heures suivant cette date, l'animal sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon.

En cas de besoin, **Aurore Petsitter** se chargera de faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation, les frais engendrés demeurant à la charge du client sur présentation des justificatifs.

Aurore Petsitter décline toute responsabilité en cas de fugue d'un animal et de ses conséquences dans le cas où celui-ci aurait un accès à l'extérieur (balcon, terrain non clôturé, etc.) et en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie, etc.).

2.5 Les documents à produire et autres fournitures

Le client doit mettre à disposition d'**Aurore Petsitter** :

- le carnet de santé à jour ainsi que la carte d'identification de chaque animal concerné,
- le matériel nécessaire pour l'entretien des cages, litières, etc ... et éventuellement pour le ménage en cas de « bêtise »,
- suffisamment de nourriture et de litière pour la durée de la prestation,
- s'il y a des médicaments à donner ainsi que leur prescription,
- la ou les clés (ou un double de celles-ci) du domicile si la prestation se fait en l'absence du client. Elles ne doivent comporter aucune mention pouvant révéler une indication sur les nom et adresse du client.

Article 3 : Contrat

3.1 Conditions pour effectuer une commande

Le client déclare être âgé d'au moins 18 ans et détenir le titre de propriété de son animal.

Toute réservation effectuée via le mail ou par téléphone fait l'objet d'un devis de la part d'**Aurore Petsitter**.

La réservation ne se transforme en commande ferme qu'à la signature du contrat et des présentes conditions générales de prestations.

3.2 Commande

Après avoir fait une demande de prestation par téléphone ou par mail, **Aurore Petsitter** adresse un e-mail de confirmation ainsi qu'un devis reprenant les prestations demandées ainsi que la durée, accompagné des conditions générales de prestations. Ce devis est gratuit et sans engagement sur simple demande du client. Il est valable 1 mois.

Pour passer commande, il suffit de signer un contrat reprenant tous les termes du devis et les conditions générales de prestations avec un acompte de 30 % pour toute commande dépassant une durée de 7 jours lors de la pré-visite.

Vous avez néanmoins la possibilité de modifier votre commande jusqu'à 48 heures avant le début de la prestation sans surcoût.

La commande peut également être passée au moment de la pré-visite.

Article 4 : Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes (TTC) et la tarification se fait à l'heure.

Le tarif horaire comprends le déplacement sur 10km, au delà, les frais de déplacements seront ajoutés.

Ils comprennent la pré-visite, les frais de déplacement jusqu'à 10 km, l'assurance responsabilité civile professionnelle, les frais divers (récompenses, sac à crottes.....), les frais professionnels (site, téléphone, ...). Aucun frais de dossier ni d'inscription n'est à payer.

Ils ne comprennent pas : les frais de déplacement pour la remise des clés si celles-ci se fait en dehors de la pré-visite ou de la prestation elle-même, les aliments, litière, médicaments et autres produits nécessaire dans le cadre de la prestation, les éventuels soins vétérinaires et déplacements chez le vétérinaire non prévus, qui restent à la charge du client.

En cas d'indisponibilité dans les dates demandées, **Aurore Petsitter** pourra indiquer dans certains cas un autre prestataire pouvant répondre à la demande.

Article 5 : Paiement

Pour les prestations égales ou inférieures à 7 jours : la totalité du montant de la prestation est à régler le jour de la restitution des clés.

Pour les prestations supérieures à 7 jours : un acompte de 30 % du montant total de la prestation sera demandé et le solde à la restitution des clés.

Dans le cas où le client serait en retard dans le paiement des prestations, le montant de l'indemnité forfaitaire pour le recouvrement des sommes dues est fixé à 40 € par le décret n°201-1115 du 2 octobre 2012.

Le taux des pénalités exigibles en cas d'absence de paiement est fixé à 15 %.

Le client peut effectuer le règlement par Espèce, par CESU (uniquement pour les personnes dépendantes), par Chèque bancaire ou postal ou par virement bancaire.

Article 6 : Annulation

Pour toute annulation intervenant plus de 48 heures avant le début de la prestation, aucun frais ne sera facturé sauf pendant la période haute saison (juillet-août), période pendant laquelle une annulation sans frais devra intervenir au moins 15 jours avant le début de la prestation.

Dans le cas contraire, les frais d'annulation s'élèveront à 30 % de la commande.

Article 7 : Garanties et responsabilité

Aurore Petsitter dispose de tous les agréments nécessaires pour exercer des activités auprès des animaux de compagnie (visite à domicile, promenade). **Aurore Petsitter** est titulaire de l'ACACED (Ancien Certificat de capacité

relatif aux activités liées aux animaux domestiques) : N°2020/fb8c-04a2 et une déclaration d'activité auprès de la DDPP d'Eure et Loir a été faite.

Responsable et intervenante : Aurore BIZEAU d'**Aurore Petsitter**

Siège social : 7 rue de la gare 28620 Berchères Les Pierres

Tél. : 07 68 86 47 35

E mail : aurorepetsitter@gmail.com

Site : aurorepetsitter.fr

Facebook et Instagram @aurorepetsitter

Horaires d'intervention : du lundi au samedi de 08h00 à 21h00, dimanche 8h00 à 18h00.

Aurore Petsitter est assurée en responsabilité civile professionnelle par HISCOX n°HSXPM310024243.

En cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal (notamment en ce qui concerne l'état de santé, la vaccination et l'identification du ou des animaux), les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

Aurore Petsitter s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service proposé au client. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure.

Aurore Petsitter s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

Sa responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à un événement indépendant de sa volonté.

Aurore Petsitter met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer les prestations de service des présentes conditions générales de prestations.

Article 8 : Protection des données personnelles

Aurore Petsitter s'engage à protéger les données personnelles du client. Toutes les données personnelles le concernant que **Aurore Petsitter** a recueilli sont traitées avec la plus stricte confidentialité, conformément aux dispositions de sa politique de protection des données personnelles.

Article 9 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de prestations sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre **Aurore Petsitter** et le client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.

Aurore Petsitter est adhérent au Syndicat National des professions du Chien et du Chat (SNPCC), à ce titre il est possible de faire appel à un médiateur en cas de litige.

Lu et approuvé Signature du Client